



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste al servicio de odontología del hospital Regional Guillermo Díaz de la vega de la ciudad de Abancay 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

**Br. Christian Ramirez Hermoza**

**ASESOR:**

Dr. Raúl Ochoa Cruz

**SECCIÓN:**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

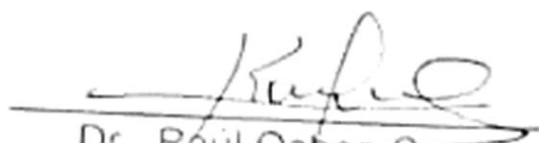
Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2018**

**PÁGINA DE JURADO**

  
Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios  
Presidente

  
Dr. Marco Antonio Quispe Barra  
Secretario

  
Dr. Raúl Ochoa Cruz  
Vocal

## DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a Dios, por haberme permitido llegar a este momento tan importante de mi formación profesional, por darme fuerzas para continuar mi camino y superar todos los obstáculos que surgieron a lo largo de mi vida.

A mis queridos padres Alfredo y Rosa por que se sacrificaron para darme lo mejor cada día de mi vida en medio de las dificultades y con sus ejemplos formo un hijo que realmente quiso que fuera, por darme las ganas de sobre salir en la vida. A mi querida hermana, por darme siempre la moral y la fuerza para seguir adelante para poder alcanzar mis metas

## **AGRADECIMIENTO**

A todos mis familiares, mis padres, mis hermanos, colegas de trabajo, por sus palabras de aliento y una actitud positiva en este proceso de formación, que de manera directa e indirecta han contribuido en el logro de este reto profesional.

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de realizarme como profesional y así obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

A los docentes de la escuela de posgrado que nos compartieron sus conocimientos para poder llegar a culminar con éxito la maestría

Al doctor Raúl Ochoa por asesorarnos en la tesis, por su paciencia y darnos siempre ánimos para culminar con éxito la tesis

A todo el personal del servicio de odontología del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega, por haber contribuido en la recopilación de la información necesaria para la conclusión de este trabajo de investigación.

Espero que la investigación colme de expectativas y sirva de apoyo a los nuevos investigadores.

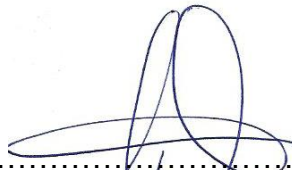
Christian Ramirez Hermoza

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Christian Ramírez Hermosa estudiante de la maestría en gestión de los servicios de la salud de la escuela de pos grado con DNI 45473532 con el trabajo de investigación que lleva como título

Declaro como juramento que el trabajo que he realizado es propio de mi autoría además he tenido en cuenta las normas q exige la tesis, no fue copiado ni plagiado y que es una creación mía y de mi autoría, de encontrarse información falsa citas faltas,etc.Asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se derive sometiéndome a la normativa vigente de la universidad cesar vallejo

Trujillo, julio del 2018



Christian Ramírez Hermosa  
DNI 45473532

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado

El maestriza Christian Ramírez Hermosa presenta la tesis titulada nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el hospital regional con la finalidad de determinar la relación entre cuyo acto se realiza en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad cesar vallejo para obtener el grado académico de magister en gestión de la salud

Esperemos que este aporte contribuya con algo en solución de la problemática en la gestión pública en especial en especial con los aspectos relacionados con calidad y satisfacción en particular en el servicio de odontología del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega de la ciudad de Abancay.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

## INDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO .....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE CONTENIDOS .....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE TABLAS .....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE FIGURAS .....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCION.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Realidad problemática .....	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Trabajos previos .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1.  satisfacion .....	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2.  calidad de atencion .....	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Formulación del problema .....	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Justificación del estudio .....	¡Error! Marcador no definido.
1.6. Hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
1.7. Objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.
II. MÉTODO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación .....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Variables, operacionalización .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Población y muestra .....	¡Error! Marcador no definido.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	¡Error! Marcador no definido.
2.5. Métodos de análisis de datos.....	¡Error! Marcador no definido.
2.6. Aspectos éticos.....	¡Error! Marcador no definido.
III. RESULTADOS .....	¡Error! Marcador no definido.
IV. DISCUSIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
V. CONCLUSIONES .....	¡Error! Marcador no definido.
VI. RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
VII. REFERENCIAS .....	¡Error! Marcador no definido.



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 confianza en el servicio</b>	<b>35</b>
<b>Tabla 2 expectativas</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 3 trato recibido</b>	<b>37</b>
<b>Tabla 4 competencias personales</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 5 confianza</b>	<b>39</b>
<b>Tabla 6 capacidad de respuesta</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 7 calidad de atención</b>	<b>41</b>
<b>Tabla 8 satisfacción del paciente</b>	<b>42</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 confianza en el servicio</b>	<b>35</b>
<b>Figura 2 expectativas</b>	<b>36</b>
<b>Figura 3 trato recibido</b>	<b>37</b>
<b>Figuran 4 competencias personales</b>	<b>38</b>
<b>Figura 5 confianza</b>	<b>39</b>
<b>Figura6 capacidades de respuesta</b>	<b>40</b>
<b>Figura7 calidades de atención</b>	<b>41</b>
<b>Figura8 satisfacciones del paciente</b>	<b>42</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste al servicio de odontología del hospital regional Guillermo Díaz de la vega de la ciudad de Abancay 2018 tiene como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad de atención y la satisfacción del usuario, obteniendo como resultados del análisis de datos para definir de manera certera que sí, la calidad de atención se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Este estudio se ha realizado, ha considerado como objetivo principal. El determinar la relación que existe entre la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste al servicio de odontología del hospital regional Guillermo Díaz de la vega de la ciudad de Abancay 2018

La investigación que se ha desarrollado fue del tipo aplicado debido a que se utilizaron conocimientos para generar nuevos conocimientos, además el nivel fue el correlacionar con un diseño descriptivo correlacional. Para recoger información se tuvo en cuenta en cuenta la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, previamente fue sometido a un juicio de expertos y posteriormente a una prueba de confiabilidad estadística, los resultados indicaron que el instrumento es confiable habiéndose obtenido un alfa CRONBACH de 0.78 para la primera variable y un 0.98 para la segunda variable. Se ha tomado en cuenta una población accesible de 100 usuarios. La sección se realiza través de la técnica de estratos.

## **Palabras clave nivel de satisfacción calidad de atención**

### **ABSTRACT**

The present work of investigation titled evaluation of the quality of attention and satisfaction of the user that attends to the service of odontology of the regional hospital Guillermo Díaz of the vega of the city of Abancay 2018 has like main objective, determine the relation that exists between the Management of quality of attention and user satisfaction, obtaining as results of data analysis to define in an accurate way that yes, the quality of attention is directly related to user satisfaction. This study has been carried out, considered as the main objective. To determine the relationship that exists between the evaluation of the quality of attention and satisfaction of the user who attends the dentistry service of the regional Guillermo Díaz Hospital in the vega of the city of Abancay 2018

The research that was developed was of the basic substantive type because knowledge was used to generate new knowledge, and the level was correlated with a descriptive correlational design. To collect information, the survey technique was taken into account and its instrument was the questionnaire, previously it was submitted to an expert judgment and after a statistical reliability test, the results indicated that the instrument is reliable having obtained an alpha CROMBACH of 0.78 for the first variable and 0.98 for the second variable. An accessible population of 100 users has been taken into account. The section is done through the strata technique.

Keywords level of satisfaction quality of attention